



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10746.5/2023

RECLAMANTE:

[REDACTED]

RECLAMADO :

[REDACTED]

En Madrid, a 29 de mayo de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

La reclamación vino motivada porque tenía contratado un servicio de autobús para ida y vuelta al parque Warner los días 27/08/2022 y 28/08/2022 (en total dos idas y dos vueltas para dos personas) y el autobús de la primera vuelta nunca se presentó y tuvimos que volver por nuestra propia cuenta a Madrid.

Como pueden comprobar, esto es una reclamación sobre la reclamación que pusimos en su día físicamente, que nunca nadie contestó (adjunto documento)

En primer lugar, fuimos los primeros en poner una reclamación el 28/08/2022 (el incidente fue la noche del 27/08/2022 al 28/08/2022).

En la taquilla de Méndez Álvaro nadie sabía nada y comprobaron qué autobús era y que había más de 40 personas que se habían quedado sin servicio por este incidente, tras esto, llegaron más personas a poner una reclamación.

Como el día 28 fuimos otra vez al Parque Warner, preguntamos a los conductores que hacían ese servicio y nadie tenía constancia de que hubiese pasado nada ni sabían quién debería haber hecho ese servicio.

Detalle el orden de lo que ocurrió:

1) Teníamos contratado un servicio de autobús para ida y vuelta para dos personas (se puede ver en los billetes adjuntos) en los cuales la ida era el 27/08/2022 y la vuelta era el día 28/08/2022 a las 00:30. También otro para el día siguiente con salida a las 11:30.

2) Entre las 00:30 y las 01:24 no se presentó ningún autobús, nadie nos aviso, llamamos a varios teléfonos, escribimos a varios correos, twitter, pero nadie respondía. Incluso se presentó un vigilante del parque para ver por qué estábamos allí.



## Comunidad de Madrid

3) A las 1:24 cogimos un autobús de línea que iba a Madrid (que efectuaba su salida a la 1:30, y la efectuó con algo de retraso debido a la afluencia de gente) ya que por lo visto era el último de línea que había y del servicio que teníamos contratado no sabíamos nada, no cruzándonos con autobús alguno a la salida del parque. No tuvimos ninguna alternativa por parte de la empresa, y tampoco hemos recibido comunicación posterior informándonos del incidente.

4) Durante el trayecto de vuelta no vimos pasar ningún autobús yendo al parque.

5) A las 2:19 nos deja este autobús de línea en Atocha. A esas horas no había metro. Al día siguiente teníamos que volver a coger, por la mañana, otra vez el autobús para ir al parque. Teniendo en cuenta todo esto consideramos que la mejor opción era coger taxi ya que no eran horas de investigar que combinaciones de autobuses podríamos coger para llegar a casa. El tiempo estimado de trayecto del servicio contratado es 30 minutos por lo que estaba estimado que estaríamos en Méndez Álvaro a las 01:00 y hubiéramos podido coger el metro.

6) Al día siguiente, cuando cogimos el autobús para ir de nuevo, en taquilla no les constaba que hubiese ido ningún autobús, y a los conductores de los autobuses, tampoco. De hecho cuando pedimos la hoja de reclamaciones no les constaba ningún incidente.

Efectivamente pudimos disfrutar de la entrada al Parque Warner pero la entrada fue comprada de forma independiente no junto con el servicio de transporte. El viaje de ida lo pudimos hacer, pero el servicio es indivisible, solo se puede comprar ida y vuelta por valor de 9 €, por ese motivo reclamamos ese importe, por el servicio no prestado correctamente. Además, solicitamos el importe del autobús alternativo y del taxi, ya que de haber llegado a la hora prevista hubiésemos cogido el metro, no tenemos porqué enlazar autobuses nocturnos para llegar a nuestro domicilio por esta falta de servicio.

También pusimos (y sin respuesta de momento) una reclamación por el estado del autobús (cinturón de seguridad inservible, parabrisas rajado). Estos hechos los he puesto además en conocimiento del Parque Warner.

La forma de comprar los billetes fue como sigue (Adjunto capturas de dichas páginas):

- 1 - Los billetes son los aportados con nombre "[REDACTED]"
- 2 - Desde la web de [REDACTED] fue desde donde compré los billetes. En dicha página se oferta tanto comprar el viaje junto con la entrada o bien solo el viaje de ida y vuelta. Es esto segundo lo que compramos, 1 billete de ida y vuelta para Manuel y otro para Ana. Adjunto captura de ambas páginas. También, desde esta web de Parque Warner <https://www.parquewarner.com/entradas/planea-tu-visita/entradas-bus>, mediante el botón de "¡reservar ya!", lleva a la misma página de compra que yendo directamente desde la de [REDACTED]

Solicito el reembolso total de la siguiente cantidad:

Autobús de [REDACTED]: servicio de ida y vuelta al parque Warner 18€ (2x9€)

Autobús de línea: 7,20 (2x3,60€)

Taxi: 18,55€

Total: 43,75€



## Comunidad de Madrid

La **empresa reclamada** aporta en el que acepta someter esta reclamación a arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y formula las siguientes alegaciones:

El responsable de los servicios de [REDACTED] la empresa responsable para cubrir el transporte de este pack para realizar los traslados de Madrid Est. Sur-Parque Warner y Parque Warner-Madrid Est. Sur, nos informa que esta empresa siempre cumple con los servicios y contratos establecidos, salvo excepciones en los que por incidencias imprevistas o en casos de fuerza mayor, son susceptibles de sufrir puntualmente alteraciones ya que pueden influir factores que a veces los condicionan, como averías inesperadas. Ese día y a esa hora, cuando el conductor asignado fue a coger el autobús para realizar el servicio de traslado de vuelta, este tenía una avería que hizo que el vehículo no arrancara, quedando totalmente inmovilizado. Se tuvo que proveer de un nuevo vehículo, llegando el vehículo de sustitución con una hora y media de retraso, no habiendo ningún viajero de los que tenían derecho al traslado de vuelta. Esta empresa, en los siguientes días, fue reembolsando el importe de los gastos extras a todos aquellos viajeros que utilizaron otros medios de transporte alternativos, una vez aportaran facturas o ticket. Consideramos que no procede la devolución del importe íntegro de los traslados (ida y vuelta) de los 2 packs que nos reclama, pues los usuarios solo tuvieron una incidencia en el traslado de regreso utilizando y disfrutando del resto de servicios ofertados, entrada al Parque Warner durante toda jornada e incluido el traslado de ida.

Estamos dispuestos a reembolsar al reclamante el importe de ese transporte alternativo de Parque Warner hasta Madrid,  $2 \times 3,60 = 7,20$  €, no el traslado particular desde Atocha hasta su domicilio particular en Taxi, debiendo correr esos gastos por cuenta particular en Madrid del reclamante, ya que el traslado de vuelta servicio contratado que se demoró finaliza en Madrid Estación Sur de Autobuses (Avda. Méndez Alvaro 83, cerca de Estación de Atocha, no en domicilios particulares de usuarios, además de que a esa hora también existe transporte público, como autobuses nocturnos.

La **parte reclamante** contesta por escrito reiterando los hechos y manifestando no ser ciertos los hechos relatados por la empresa.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La **parte reclamante** aporta escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, adjuntando extractos del pago del taxi y los autobuses al Parque Warner, y el autobús de línea fue pagado en efectivo.

La **empresa reclamada** no aporta nuevas alegaciones.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la



## Comunidad de Madrid

parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no prestó parcialmente el servicio de transporte contratado (el regreso en autobus el día 28 de agosto de 2022 a las 00:30 h desde el Parque Warner con llegada a las 01:00 h a Méndez Alvaro), no facilitó a los pasajeros información sobre la incidencia que motivó que no se prestara el servicio, ni les informó ninguna solución, ni si iba a poner a su disposición un medio de transporte alternativo, por lo que se considera justificado y proporcionado que el reclamante ante la incidencia y la falta de información, adquiriera a las 01:24 h los billetes del último autobús de línea que salía con destino a Madrid, y cogiera posteriormente un taxi a su domicilio a las 02:17 h.

Por los motivos expuestos, la empresa reclamada debe compensar a la parte reclamante abonándole **34,75 €** ( $2 \times 4,5 \text{ €} + 2 \times 3,60 \text{ €} + 18,55 \text{ €}$ ), no procediendo el pago de los otros 4,5 € de cada uno de los dos billetes inicialmente adquiridos al haberse prestado el servicio de ida sin incidencia.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante y ejecutivo** desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y, para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de firma en el lateral.